

Sociale diensten werken steeds vaker in groepen

Bescherming persoonsgegevens bij groepsgewijze aanpak ondermaats

Het aantal bijstandsgerechtigden blijft groeien, en tegelijkertijd nemen de participatiebudgetten van gemeenten af. Gemeentelijke sociale diensten kiezen daarom steeds vaker voor een groepsgewijze aanpak. Maar hoe is het daarbij gesteld met de privacy?

DOOR Louis Polstra, Huub van Kessel en Petrick Glasbergen

Ter ondersteuning bij het werken met groepen heeft Divosa in het kader van het programma Effectiviteit & Vakmanschap de 'Werkwijzer Groepsgewijs werken met klanten' opgesteld. Veel klantmanagers zijn immers niet opgeleid in het werken met een groep. Om het groepsgewijs werken te bevorderen organiseert Divosa daarnaast tijdens de regionale 'Dagen van de Uitvoering' workshops, waarin klantmanagers hun ervaringen kunnen delen en in discussie kunnen treden met de auteurs van de Werkwijzer.¹

Groepsgewijs

Een groepsaankpak heeft een aantal voordelen ten opzichte van een individuele benadering. Bij het geven van een voorlichting aan een groep van tien personen hoeft de boodschap slechts één keer te worden overgebracht in plaats van tien keer. In een groepstraining wordt gebruik gemaakt van het collectief om de leerprestaties te bevorderen. Deelnemers worden uitgenodigd om feedback te geven en kennis te delen. Niet voor niets luidt het gezegde 'twee weten meer dan een'. Positieve feedback vergroot ook het geloof in eigen kunnen, een belangrijke succesfactor bij het vinden van een

baan (Oldenhuis, Polstra & de Jong 2010). De trainer kan het leren bevorderen door gebruik te maken van rolmodellen in de groep. En de groep kan corrigerend optreden wanneer iemand zich niet aan de afspraken houdt. Een slimme trainer nodigt de deelnemers bovendien uit om buiten de training om contact met elkaar te houden. Dit bevordert de kennisoverdracht van de trainingssessie naar real life, wat de impact van het geleerde vergroot.

Er kleven ook nadelen aan een groepsaankpak. Een ervan is dat de aandacht verdeeld moet worden over alle deelnemers. Door groepsdynamica kunnen sommige deelnemers in het verdomhoekje terecht komen. Daarnaast hebben sommige personen moeite om te spreken in een groep. Zij komen daarvoor vaak niet goed uit de verf. Anderen stellen zich terughoudend op omdat ze hun hebben en houden niet willen delen met vreemden. Zij zijn erg gehecht aan hun privacy.

De sollicitatietraining

We hebben observaties uitgevoerd bij een groepstraining van een sociale dienst in het Noorden van het land (van Kessel 2013). Het gaat om een sollicitatie-

training voor jongeren onder de 27 jaar. Deze wordt standaard zo snel mogelijk na het toekennen van de uitkering aangeboden. Ter voorbereiding moeten de jongeren een cv en een sollicitatiebrief opstellen en inleveren. De groepstraining verloopt volgens een redelijk strak regiem.

De trainer, tevens klantmanager van de sociale dienst, heet iedereen welkom en legt het programma kort uit. De jongeren worden daarna uitgenodigd om zich een voor een aan elkaar voor te stellen, waarna de trainer begint met het bespreken van de ingeleverde cv's en sollicitatiebrieven. Hij maakt daarbij gebruik van een groot projectscherm, zodat iedereen mee kan kijken. Hij nodigt de jongeren uit commentaar te leveren en tips en trucs uit te wisselen. De betrokkene krijgt niet de kans om toestemming te geven of te protesteren, want de cv's en sollicitatiebrieven worden in willekeurige volgorde en redelijk snel achter elkaar door de trainer geprojecteerd. Het lijkt erop dat onbedoeld op dat moment een inbreuk wordt gemaakt op de privacy.

Om de privacy van de burger te beschermen schrijft de wet voor aan welke eisen voldaan moet worden bij het

bespreken in een groep van persoonlijke gegevens.

Persoonsgegevens

Artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM), en artikel 10 van de Grondwet liggen ten grondslag aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), (Kranenborg & Verhey 2011). De sociale dienst verzamelt persoonsgegevens zoals naam, burgerlijke staat, werkervaring of competenties en soms medische gegevens om de klant zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen bij het vinden van werk. Iedere gebruikershandeling of technische verwerkingshandeling valt volgens de Wbp onder het begrip 'verwerken', dus ook het verzamelen, bundelen en bespreken van gegevens is verwerken (Berkens & Prins 2007).

Wil er sprake zijn van gegevensverwerking dan moet er door de sociale dienst ook macht en/of invloed op de gegevens kunnen worden uitgeoefend (Memorie van Toelichting Wbp, p 51). Dat is niet het geval bij bijvoorbeeld een introductieronde, waarin de klant zich aan de groep voorstelt. De trainer en medecursisten hebben geen macht of invloed op wat de deelnemer vertelt. Ook al wordt er expliciet gevraagd naar bijvoorbeeld hobby's, werkervaring en huishoudsamenstelling, de deelnemer heeft de mogelijkheid onderwerpen te verzwijgen en pas later in een een-op-een gesprek met de trainer c.q. cursusleider naar voren te brengen. Er is dus geen sprake van ver-

werking van persoonsgegevens. Anders ligt het als het cv en de sollicitatiebrief van een cursist op het grote scherm wordt geprojecteerd. Het is de cursusleider die de technische handeling verricht en ook bepaalt hoe lang deze gegevens worden geprojecteerd. Ook door middel van het geven van feedback op de cv's en sollicitatiebrieven oefent een cursusleider macht uit. Hij geeft namelijk suggesties om bepaalde persoonsgegevens erin te zetten of welke er beter uit gehaald kunnen worden. Hiermee schendt de sociale dienst in principe de privacy van de deelnemers.

Inbreuk

Inbreuk van de persoonlijke levenssfeer kan onder zekere omstandigheden gerechtvaardigd zijn. In de EVRM zijn cumulatieve uitzonderingsgronden geformuleerd. Dat houdt in dat er aan alle gronden voldaan moet worden alvorens er sprake is van een gerechtvaardigd inbreuk op de privacy van de deelnemer aan de groepstraining.

- De inbreuk moet een *wettelijke grondslag* hebben. De Wbp staat in sommige gevallen het verwerken van persoonsgegevens toe. In artikel 8 sub e staat dat gegevens verwerkt mogen worden om een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan goed uit te kunnen voeren. In het geval van de sociale dienst is er een wettelijke grondslag aanwezig is, namelijk artikel 9 Wet werk en bijstand waarin staat dat de bijstandsgerech-

tigde verplicht is deel te nemen aan arbeidsre-integratievoorzieningen die de gemeente hem aanbiedt. In dit geval gaat het om de verplichting aan een groepsgewijze aanpak deel te nemen.

- Het doel van de sociale dienst moet *legitiem* zijn om inbreuk te maken op iemands persoonlijke levenssfeer. Het doel is om de bijstandsgerechtigde zo snel mogelijk (weer) aan het werk te krijgen. Vanuit de rechtspraak wordt gesproken over het behartigen van het belang van het economisch welzijn van Nederland (artikel 8 lid 2 van het EVRM, zie ook uitspraak Centrale Raad van Beroep 11 maart 2007). De groepstraining helpt de cursist om aan het werk te gaan. Hoe meer mensen er in Nederland aan het werk zijn, des te beter dat is voor het economisch welzijn van Nederland. Er wordt dus voldaan aan de legitimiteitstoets.
- Ten slotte komt de *noodzakelijkheidstoets* aan de orde. Bij de noodzakelijkheidstoets wordt gekeken naar het subsidiariteits- en proportionaliteitsbeginsel (Berkens & Prins, 2007). Bij het subsidiariteitsbeginsel gaat het om de vraag of er geen minder belastende alternatieven zijn voor in dit geval het projecteren van de persoonsgegevens in een cv en een sollicitatiebrief op een groot scherm om tot het doel te komen. Het doel is in dit geval de deelnemers te leren hoe ze een cv en sollicitatiebrief

moeten schrijven. Deze vraag kan met 'ja' beantwoord worden. Met voorbeelden en sjablonen van fictieve cv's en sollicitatiebrieven kan de deelnemer ook leren om een cv en sollicitatiebrief te schrijven. De cursisten zouden bijvoorbeeld per e-mail de feedback van de begeleider kunnen krijgen. Er wordt dus niet voldaan aan het subsidiariteitsbeginsel.

Onder proportionaliteit wordt verstaan of de handeling in verhouding staat tot de schade die het veroorzaakt. Voor het proportionaliteitsbeginsel kan gekeken worden naar de uitspraak van 8 mei 2007 van de Raad van Staten. In deze uitspraak heeft de Raad bepaald dat het binnentreden (zonder toestemming) van de woning als noodzakelijk en proportioneel werd gezien, omdat er een redelijke twijfel was over de juistheid van de door betrokkene verstrekte gegevens met betrekking tot haar feitelijke woonadres. Is er geen redelijke grond, dan mag de sociale dienst de bijstandsgerechtigde niet verplichten om mee te werken. Wat betreft de sollicitatietrainingen kan er een vergelijking worden gemaakt. Is er redelijke twijfel bij de gemeente over de sollicitatievaardigheden van de deelnemer (inclusief die van het opstellen van een CV en schrijven van een sollicitatietraining)? Een vermoeden dat jongeren in de bijstand geen goede cv of sollicitatiebrief kunnen schrijven is geen gegronde reden. De gemeente moet dit vooraf toetsten, want het is goed mogelijk dat een deelnemer over deze vaardigheden beschikt. Het bij voorbaat zo maar projecteren van de cv op een groot scherm waarbij veel persoonlijke informatie wordt getoond, is dan ook in tegenspraak met het proportionaliteitsbeginsel.

Toestemming

Beroepen op een publiekelijke taak is te weinig rechtvaardigingsgrond om zonder stemming van de deelnemer gegevens te verwerken. De Wbp heeft het in dit verband over ondubbelzinnige toestemming. Dit betekent dat iedere vorm van twijfel uitgesloten moet zijn bij de burger. Voor ondubbelzinnige toestemming zijn er vier voorwaarden, namelijk:

1. De toestemming wordt in enige vorm expliciet geuit;

2. De keuze om toestemming te geven is daadwerkelijk een vrije keuze;
3. De toestemming heeft betrekking op bepaalde en afgebakende gegevensverwerkingen (geen blanco toestemming);
4. De toestemming gebaseerd is op adequate informatie (zodat de betrokkene begrijpt waarvoor hij toestemming geeft).

Zwijgen of niet protesteren op het moment dat persoonsgegevens in de groep worden besproken betekent niet dat er toestemming is gegeven. En de sociale dienst is volgens de Wbp verplicht om op eigen initiatief de betrokkene te informeren over de verwerking van de persoonsgegevens tijdens de sollicitatietraining.

Oplossing

Tijdens de onderzochte sollicitatietraining wordt onbedoeld de privacy van de deelnemer geschonden. Aangezien in de Werkwijzer Groepsgewijs werken met klanten geen aandacht wordt besteed aan privacy, is het aannemelijk dat dit bij meerdere sociale diensten gebeurt. Informed consent speelt een belangrijke rol als het gaat om de vraag hoe te voldoen aan de eisen. Rond de huisbezoeken is een aantal regels ontstaan waaraan de handhaver zich dient te houden indien hij bij vermoeden van fraude op huisbezoek gaat (zie uitspraak Centrale Raad van Beroep 11 april 2007):

- van te voren legitimeren;
- meedelen wat het doel is van het onderzoek;
- toestemming vragen om de woning te betreden;
- meedelen wat de gevolgen zijn voor het onderzoek als de betrokkene niet meedoet;
- achteraf moet er een rapport opgesteld worden om aan te tonen wat de redenen waren om op huisbezoek te gaan en of de sociale rechercheurs zich aan de regels hebben gehouden.

Huisbezoeken en sollicitatietrainingen laten veel overeenkomsten zien. In beide situaties wordt de bijstandsgerechtigde verplicht om mee te werken en in beide situaties staat de privacy van de betrokkene centraal. Sommige regels van informed consent bij huisbezoeken kunnen als leidraad gebruikt worden voor de sollicitatietraining om te voorkomen dat er

inbreuk wordt gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van de cursist. Voor de sollicitatietrainingen zouden er op basis van informed consent de volgende regels van toepassing kunnen zijn:

- van te voren vertellen wat het doel is van het tonen van de persoonsgegevens;
- de cursusleider moet om toestemming (mondeling is voldoende) vragen om de persoonsgegevens op het grote scherm te tonen;
- van te voren informeren wat de gevolgen zijn wanneer de betrokkene niet bij de sollicitatietraining aanwezig is;
- de betrokkene erop wijzen dat er eventuele zeer gevoelige informatie over hem/haar openbaar wordt gemaakt aan derden.

Een andere manier om de persoonlijke levenssfeer van de cursist niet te schenden is het vooraf beoordelen van de cv's en sollicitatiebrieven. Aan de hand van het niveau kan de bijstandsgerechtigde wel of niet verplicht worden om deel te nemen aan de sollicitatietraining. Ten slotte zou de sociale dienst het projecteren van de cv's en sollicitatiebrieven kunnen vervangen door fictieve cv's en sollicitatiebrieven. ■

Louis Polstra is Lector Arbeidsparticipatie.

Petrick Glasbergen is hogeschooldocent Recht & Multiprobleem. **Huib van Kessel** was tijdens het schrijven van het artikel student SJD. Alle drie de auteurs zijn verbonden aan de Hanzehogeschool Groningen.

Literatuur

- Berkvens J.M.A. & J.E.J. Prins (2007) Privacyregulering in theorie en praktijk, Deventer: Kluwer.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2013) Persbericht Sterkere stijging aantal bijstandsontvangers Den Haag: CBS.
- Braaker, W. (2014) Investeren in vakmanschap betaalt zich terug. In: De Vakmanschapskrant, nr. 1. Utrecht: Divosa.
- Divosa (2012) Werkwijzer Groepsgewijs werken met klanten. Utrecht: Divosa.
- Kessel van, H. (2013) De verplichte sollicitatietraining en de privacy van de bijstandsgerechtigde. Groningen: Hanzehogeschool Groningen. Bachelor thesis.
- Oldenhuis, H., L. Polstra, W. de Jonge (2010) Als je niet zoekt, vind je niks. Sociaal Bestek, nr. 5.

Noot

1. zie www.divosa.nl voor een overzicht van de data